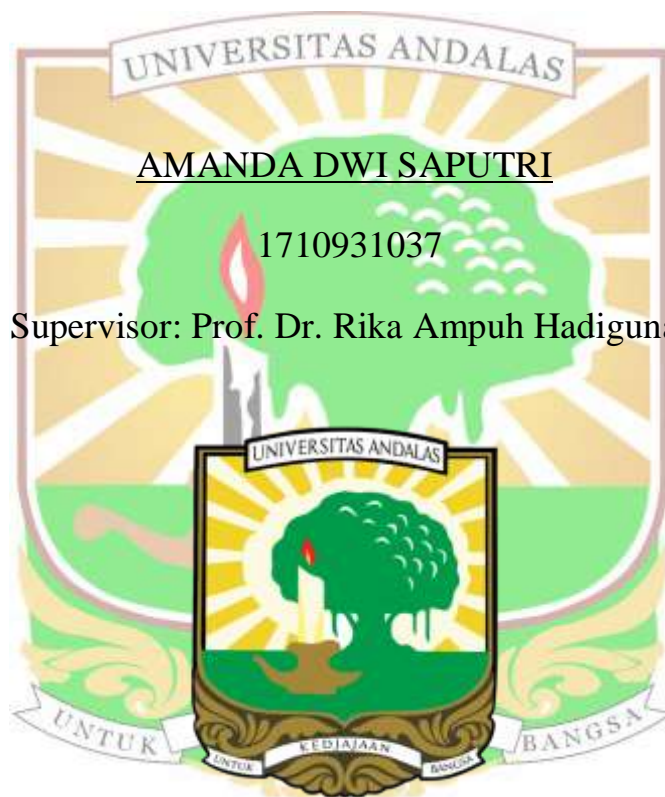


**FORMULATION OF THE KEY PERFORMANCE  
INDICATOR (KPI) RELATIONSHIP FOR PERFORMANCE  
MEASUREMENT OF A CATERING COMPANY**

**FINAL PROJECT REPORT**

*A Proposal submitted in fulfillment of the requirement for the award of the  
degree of Bachelor in Department of Industrial Engineering, Faculty of  
Engineering, Andalas University*



AMANDA DWI SAPUTRI

1710931037

Supervisor: Prof. Dr. Rika Ampuh Hadiguna

**DEPARTMENT OF INDUSTRIAL ENGINEERING  
FACULTY OF ENGINEERING  
ANDALAS UNIVERSITY  
PADANG  
2021**

## ABSTRACT

The catering business development is increasing, resulting in significant competition changes where each company must think of ways to create good, quality, cost-effective products suited for customer satisfaction. AA Catering is a family business, has transformed into one of the leading catering businesses with growing professional management. During the current Covid-19 epidemic, the demand for catering services has decreased to affect AA Catering's low income. This also resulted in several employees resigning and turnover. There are problems in the delay in the arrival of raw materials that affect the production time, resulting in delays in product delivery to consumers. Based on the problems described, it is necessary to measure company performance to assess whether strategic management at AA catering has been running effectively and efficiently. A Key Performance Indicator (KPI) indicator is needed on AA Catering to determine the measurement of company performance.

This study aims to identify KPI and determine the priority weights of KPI and formulate a relationship of KPI using the Balanced Scorecard method. Data collection in this study uses primary data and secondary data. Primary data obtained from interviews and questionnaires. Meanwhile, secondary data is obtained from companies in the form of business processes, vision, mission, company strategy, and organizational structure. The Fuzzy Analytic Hierarchy Process (Fuzzy AHP) method is used to determine KPIs' priority weight for each perspective.

Based on data processing results, 23 KPI in AA Catering consisted of 8 KPI for a financial perspective, 6 KPI for a customer perspective, 5 KPI for an internal business process perspective, and 4 KPI for a learning and growth perspective. From the calculation of priority perspective in the balanced scorecard, namely the financial perspective. KPI priorities in a financial perspective is an increase in the percentage of income growth, in a customer perspective is customer satisfaction, in an internal business process perspective is the percentage of on-time delivery, and in a growth and learning perspective is employee productivity levels. Overall, KPI from a financial perspective and customer perspective have high weight. Furthermore, a map has been generated that shows the relationship of KPI where overall KPI from the growth and learning perspective and the internal business process perspective affect the achievement of KPI from the customer perspective and financial perspective.

**Keywords:** Performance measurement, balanced scorecard, catering, fuzzy AHP, key performance indicator.

## ABSTRAK

*Perkembangan bisnis catering yang semakin meningkat, mengakibatkan perubahan besar dalam hal persaingan dimana setiap perusahaan harus memikirkan cara untuk menciptakan produk yang baik, berkualitas, hemat biaya, dan disukai oleh konsumen. AA Catering yang merupakan sebuah usaha keluarga yang bertransformasi menjadi salah satu usaha catering terkemuka dengan manajemen profesional yang terus berkembang. Pada masa pandemi Covid-19 saat ini, permintaan jasa catering mengalami penurunan sehingga berpengaruh terhadap pendapatan AA Catering yang menjadi rendah. Hal tersebut juga mengakibatkan adanya beberapa karyawan yang resign dan turnover. Selain itu adanya permasalahan dalam keterlambatan datangnya bahan baku yang berpengaruh terhadap waktu produksi sehingga terjadi keterlambatan pengiriman produk kepada konsumen. Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan, diperlukan adanya pengukuran kinerja perusahaan untuk menilai apakah manajemen strategi pada AA Catering sudah berjalan dengan efektif dan efisien. Untuk mengetahui pengukuran kinerja perusahaan, maka diperlukan suatu indikator Key Performance Indicator (KPI) pada AA Catering.*

*Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi KPI dan menentukan bobot prioritas KPI serta merumuskan hubungan antar KPI menggunakan pendekatan Balanced Scorecard. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara dan kuesioner. Sedangkan Data sekunder diperoleh dari perusahaan berupa bisnis proses, visi, misi, dan strategi perusahaan, dan struktur organisasi. Metode Fuzzy Analytic Hierarchy Process (Fuzzy AHP) digunakan untuk menentukan bobot prioritas KPI pada masing-masing perspektif.*

*Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh 23 KPI di AA Catering yang terdiri 8 KPI untuk perspektif keuangan, 6 KPI untuk perspektif pelanggan, 5 KPI untuk perspektif proses bisnis internal, serta 4 KPI untuk perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Hasil perhitungan prioritas perspektif dalam balanced scorecard yaitu perspektif keuangan. Prioritas KPI dalam perspektif keuangan yaitu peningkatan presentase pertumbuhan pendapatan, perspektif pelanggan yaitu kepuasan pelanggan, perspektif proses bisnis internal dengan KPI persentase pengiriman tepat waktu, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dengan KPI tingkat produktivitas karyawan. Secara keseluruhan KPI pada perspektif keuangan dan Perspective pelanggan memiliki bobot yang tinggi. Selanjutnya dihasilkan peta yang memperlihatkan hubungan antar KPI dimana secara keseluruhan KPI pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dan perspektif proses bisnis internal mempengaruhi tercapainya KPI pada perspektif pelanggan dan perspektif keuangan.*

**Kata kunci:** Balanced scorecard, catering, pengukuran kinerja, fuzzy AHP, key performance indicator